

MANUAL DE FORNECEDORES

1 OBJETIVO.....	3
2 APLICAÇÃO.....	3
3 REQUISITOS AOS FORNECEDORES.....	3
3.1 Sistema de Qualidade.....	3
3.2 Manutenção do certificado.....	3
4 PROCESSO DE COTAÇÃO	4
5 DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	4
5.1 Requisitos legais	4
5.2 Fornecedor do Grupo A	4
5.2.1 Amostra inicial	4
5.2.2 Requisitos de capacidade para característica especial	5
5.3 Fornecedor do Grupo B	5
6 ALTERAÇÕES DE PROCESSO	5
7 DESVIOS DE ENGENHARIA.....	6
8 ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)	6
8.1 PPM – Qualidade.....	6
8.2 PPM – Entrega	7
8.3 Relacionamento comercial.....	8
8.4 Auditoria de processo	8
8.5 Parada de linha (SF ou cliente SF).....	9
8.6 Comunicação do desempenho ao fornecedor.....	9
8.7 Classificação do fornecedor.....	9
9 TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE	10
9.1. Não conformidade com produto fornecido	10
9.2 Ação de contenção.....	10
10 PROPRIEDADE DA SF	10
11 PORTAL DO FORNECEDOR.....	11
12 CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES	11
13 HISTÓRICO DE REVISÕES.....	11

1 OBJETIVO

O objetivo deste Manual é estabelecer uma sistemática de avaliação, seleção e desenvolvimento de fornecedores da Susin Francescutti (SF).

Essa sistemática tem como base a gestão da qualidade, visando o atendimento das normas ISO9001 e IATF16949, para assegurar a qualidade e a regularidade do atendimento dos nossos requisitos técnicos e comerciais, bem como de nossos clientes.

2 APLICAÇÃO

A sistemática descrita neste manual aplica-se aos fornecedores de matéria prima, embalagem, óleo protetivo e serviço agregado ao produto final.

Os fornecedores são divididos em dois grupos:

- Grupo **A** – produto/serviço aplicado para cadeia **automotiva**;
- Grupo **R** – produto/serviço aplicado para mercado de **reposição**.

3 REQUISITOS AOS FORNECEDORES

3.1 Sistema de Qualidade

- Fornecedor do Grupo A deve possuir a certificação ISO9001, sendo recomendável a certificação na norma IATF 16949:2016.
- Fornecedor do Grupo R é recomendável possuir a certificação ISO9001. Caso não seja certificado, pode ser aceito após preenchimento da autoavaliação realizada através do formulário CQ-111 “Avaliação de fornecedor SF”, enviado juntamente com este documento.

Nota 1: O formulário CQ-111 é enviado na fase de desenvolvimento do fornecedor. Demais documentos citados neste documento, estão disponíveis no site da SF.

- Fornecedor de serviço de ensaio e/ou calibração deve possuir certificação ISO/IEC17025 (ou similar nacional).

Nota 2: No certificado de calibração deve ter a marca de reconhecimento por organismo de certificação nacional.

3.2 Manutenção do certificado

É responsabilidade do fornecedor manter as informações, documentos e certificados atualizados, junto ao setor de Gestão da Qualidade SF.

4 PROCESSO DE COTAÇÃO

A solicitação de cotação, para um produto/serviço em desenvolvimento, é realizada pelo setor de Suprimentos SF, através do envio dos requisitos pertinentes ao produto a ser adquirido.

É responsabilidade do fornecedor a análise dos documentos referentes ao item em desenvolvimento (desenhos, parâmetros de material e demais requisitos de produto ou processo). Caso haja necessidade de informações complementares, para análise da cotação, cabe ao fornecedor solicitar a SF para a concretização deste processo.

A cotação recebida do fornecedor é avaliada pelo setor de Suprimentos, levando em conta a competitividade comercial, capacidade de produção e qualidade do produto/serviço em desenvolvimento.

5 DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

5.1 Requisitos legais

O fornecedor deve comprovar o atendimento aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao seu negócio, através de evidências apropriadas e preenchimento do formulário CQ-188 “Requisitos legais – fornecedores”.

5.2 Fornecedor do Grupo A

5.2.1 Amostra inicial

O fornecedor deve assegurar que a amostra inicial, do produto ou serviço, seja produzida pelos mesmos meios definidos para produção em escala produtiva.

A amostra deve ser encaminhada aos cuidados do setor de Gestão da Qualidade, juntamente com os documentos solicitados conforme o nível de submissão de PPAP acordado entre o fornecedor e a SF.

Nota 3: A documentação de PPAP deve ser encaminhada, preferencialmente, em formato eletrônico.

Após a análise da amostra e documentação de PPAP, o setor de Gestão da Qualidade encaminha o parecer para o fornecedor e setor de Suprimentos SF.

Caso o fornecedor seja “aprovado condicional”, podem ser solicitadas ações corretivas para dar continuidade ao processo de desenvolvimento. E no caso de “reprovação”, cabe aos setores de Suprimentos e Gestão da Qualidade avaliarem a continuidade do processo de desenvolvimento.

Somente após a aprovação da amostra inicial e documentação de PPAP, o fornecedor está autorizado a iniciar o fornecimento do produto/serviço.

5.2.2 Requisitos de capacidade para característica especial

As características especiais são informadas através de símbolos nos desenhos e normas pertinentes, fornecidas pela SF. Outras características especiais, podem ser identificadas pelo próprio fornecedor, em seu processo, durante o desenvolvimento do produto/serviço.

A simbologia das características especiais deve ser incorporada em toda documentação do fornecedor (de acordo com a última revisão do manual de PPAP) e devem atingir, durante os processos contínuos, valores de Cp e Cpk acima de 1,67 ou conforme especificado pela SF.

Quando esse índice não for atendido, ações devem ser tomadas para evitar a ocorrência de não conformidade no produto/serviço.

A simbologia para características especiais são:

Característica	Símbolo
Crítica	Ⓒ
Segurança	Ⓔ

5.3 Fornecedor do Grupo B

Em conjunto, fornecedor e setores apropriados da SF, são definidos os requisitos de qualidade e entrega que devem ser atendidos para fornecimento de produto/serviço.

Os requisitos acordados para o fornecimento devem ser formalizados, para posterior consulta.

6 ALTERAÇÕES DE PROCESSO

Alteração em processo, matéria-prima, componente e/ou fornecedor, que possa impactar na qualidade do produto/serviço, deve ser obrigatoriamente formalizada para análise da SF.

Somente após a alteração ser aprovada, o produto ou serviço pode ser fornecido com a respectiva alteração.

7 DESVIOS DE ENGENHARIA

Quando houver a necessidade de desvios de engenharia, o fornecedor deve preencher o formulário MP-006 “Solicitação de desvio de especificação” (ou documento próprio) e encaminhar ao setor de Suprimentos SF.

Após o recebimento da solicitação, a área de Suprimentos SF, em conjunto com os setores de Gestão da Qualidade e Engenharia irão avaliar a viabilidade do pedido e os impactos no produto final, para posterior aprovação ou reprovação da solicitação.

8 ÍNDICE DE DESEMPENHO DO FORNECEDOR (IDF)

O IDF é constituído pelos indicadores de PPM de qualidade e entrega, relacionamento comercial, auditoria de processo e parada de linha.

➤ Fórmula IDF:

(PPM Qualidade + PPM Entrega + Relacionamento comercial + Auditoria de processo + Parada de linha)

Indicador	Pontuação máxima	Índice Mínimo
PPM – Qualidade	30	15
PPM – Entrega	20	-
Relacionamento comercial	10	5
Auditoria de processo	20	10
Parada de linha (SF ou cliente SF)	15	-

8.1 PPM – Qualidade

A meta do indicador deve ser acordada durante o desenvolvimento do fornecedor, entre o setor de Gestão da Qualidade e representante do fornecedor.

Exemplo do cálculo com meta de 50.000 PPMs:

- Quantidade fornecida = 1.000 peças;
- Quantidade não conforme = 60 peças;
- PPM Mensal = $(60 \div 1.000) \times 1.000.000 = 60.000$ PPM
 $= (60.000 \times 30 \text{ pontos possíveis}) / 50.000 = 36 \rightarrow 6 \text{ pontos acima da meta}$

➤ Resultado do IDF= 30 pontos possíveis - 6 pontos acima da meta = **24** pontos

Nota 4: Peças não conformes encontradas durante o processo de produção, na SF ou pós venda, serão penalizadas no mês corrente.

8.2 PPM – Entrega

O indicador é composto pela data e quantidade das peças fornecidas mensalmente, sendo a meta definida para grupo de fornecedor.

- Grupo A: meta é de 0 PPM e 100% de atendimento com a SF. Caso o fornecedor tenha atraso de entrega ou quantidade divergente do pedido, a pontuação do indicador é “zero”.
- Grupo B: meta acordada entre SF e fornecedor no desenvolvimento do produto/serviço.

Qtde programada	Qtde entregue	Data programada	Data de entrega
1000	980	10-03-2012	10-03-2012
1100	1000	20-04-2012	20-04-2012
100	100	30-05-2012	20-05-2012
Quantidade programada		=	2.200 peças
Quantidade divergente do pedido		=	120 peças
Quantidade entregue fora da janela do pedido		=	100 peças

Exemplo do cálculo com meta de 90.000 PPMs:

PPM Mensal	Resultado do IDF
$((120 + 100) \div 2.200) \times 1.000.000 =$ <p style="text-align: right;">100.000 PPM</p>	$(90.000 \times 30) / 100.000 =$ <p style="text-align: center;">27 pontos (grupo B) 0 pontos (grupo A)</p>

Para produto fornecido por siderúrgica e forjado da Thyssen Krupp é considerada apenas a data programada, pois existem variações de peso e quantidade fornecida que são decorrentes de negociação (setor de Suprimentos SF e fornecedor) conforme necessidade de abastecimento da SF.

Após a emissão do pedido, o fornecedor é responsável por realizar a análise crítica das informações. Caso identifique alguma divergência em relação ao que foi acordado, na etapa de desenvolvimento ou negociação do pedido, é de responsabilidade do fornecedor a solicitação de revisão destas informações ou renegociação de entrega.

Nota 5: Entende-se **data de entrega** como a data de **emissão** da nota fiscal.

Segue, abaixo, a janela de entrega permitida sem que o fornecedor seja demeritado.

PRODUTO OU SERVIÇO	JANELA DE ENTREGA
Forjado, Fundido e Tratamento térmico	± 4 dias
Usinagem	± 2 dias
Embalagem	± 3 dias
Óleo protetivo	± 7 dias

O replanejamento de data de entrega e/ou quantidade do pedido pode ocorrer, desde que solicitado antes do vencimento da data acordada para entrega. Caso seja solicitado após o vencimento, mesmo que seja acordada nova data de entrega ou quantidade do pedido, o fornecedor é demeritado no IDF do mês respectivo.

8.3 Relacionamento comercial

O indicador é composto pelos critérios citados abaixo:

CRITÉRIO AVALIADO	REPRESENTA
Redução de custo	4 pontos
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade (quantidade e data programada) • Envio de documentos de qualidade no prazo • Tempo de resposta para solicitações SF • Atendimento • Eficiência dos processos (qualidade) 	6 pontos

A avaliação do fornecedor, com base nos critérios definidos para este indicador, é anual e realizada pelos setores de Suprimentos e Gestão da Qualidade.

8.4 Auditoria de processo

Fornecedor do “Grupo A” com certificação IATF16949 e fornecedor do “Grupo B” com certificação ISO9001 ou IATF1949 não é auditado, porém é monitorado através dos indicadores do IDF.

Fornecedor do “Grupo B” sem certificação, deve ser auditado anualmente para garantir a continuidade do atendimento dos requisitos de fornecimento da SF, através do formulário CQ-149 “Auditoria de processo – fornecedor”.

Nota 6: A auditoria pode ser realizada através de autoavaliação, conforme apropriado para SF, através do formulário CQ-149.

Auditoria extraordinária, em qualquer grupo de fornecedor, pode ser agendada no caso da ocorrência de não conformidade grave.

O fornecedor que não atingir a pontuação mínima deste indicador deve apresentar um plano de ação, no prazo máximo de 10 dias após o recebimento do relatório da auditoria de processo.

8.5 Parada de linha (SF ou cliente SF)

Tem a finalidade de monitorar eventuais paradas de linhas ocorridas no processo de produção da SF ou do cliente da SF, procedentes de problemas (qualidade e entrega) de fornecedores.

Caso ocorra alguma parada de linha relacionada ao produto/serviço, o fornecedor tem sua nota zerada no semestre corrente para este indicador.

8.6 Comunicação do desempenho ao fornecedor

- Grupo A: avaliado e comunicado mensalmente, através de um formulário emitido pelo sistema informatizado da SF.
- Grupo B: avaliado mensalmente e comunicado semestralmente, através de um formulário emitido pelo sistema informatizado da SF.

Para desempenho abaixo de 70 pontos, na avaliação mensal, o fornecedor é comunicado imediatamente para tomada de ação corretiva através do RNC (relatório de não conformidade), enviado junto com o formulário emitido pelo sistema informatizado da SF.

O prazo para resposta do RNC é de 10 (dez) dias corridos e o setor de Gestão da Qualidade deve encaminhar o e-mail com “solicitação de leitura”, para determinar a data final do prazo de resposta.

8.7 Classificação do fornecedor

Com base na avaliação mensal do IDF, o fornecedor é classificado conforme abaixo:

- **PARCEIRO**: fornecedor com pontuação acima de 90 pontos tem prioridade em novos desenvolvimentos de produtos/serviços.
- **CHAVE**: fornecedor com pontuação entre 80 e 89 pontos podem participar de novos desenvolvimentos, conforme a criticidade do produto/serviço a ser fornecido.
- **APROVADO**: fornecedor com pontuação entre 70 e 79 pontos tem a participação limitada em novos desenvolvimentos de produtos/serviços.
- **CONDICIONAIS**: fornecedor com pontuação abaixo de 69 pontos deve apresentar um plano de ação para melhoria do IDF, não pode participar de novos desenvolvimentos de produtos/serviços. Caso não seja um fornecedor estratégico, pode ser substituído por outra fonte de fornecimento.

9 TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE

Quando for identificado produto/serviço em desacordo com as especificações da SF, no recebimento ou durante a produção, o setor de Gestão da Qualidade deve emitir um RNC para o fornecedor.

O fornecedor deve preencher os campos de análise, ação de contenção e ação corretiva para a não conformidade e devolver o formulário preenchido para o setor de Gestão da Qualidade SF.

9.1. Não conformidade com produto fornecido

Quando o fornecedor ou prestador de serviço identificar não conformidade no produto fornecido pela SF, deve entrar em contato com o setor de Suprimentos SF para receber orientação quanto a disposição do mesmo.

Caso a disposição seja devolver para SF, o fornecedor deve identificar (acordar o formato de identificação com o setor de Suprimentos SF) e devolver em embalagem separada da embalagem de peças conformes.

9.2 Ação de contenção

Havendo não conformidade no produto/serviço recebido, a SF reserva o direito de solicitar aos fornecedores ação de contenção dentro linha de produção SF e/ou nas instalações do fornecedor.

Eventual parada de linha, retrabalho, seleção e outros custos associados a produto/serviço não conforme são de responsabilidade do fornecedor e devem ser ressarcidos a SF.

O setor de Suprimentos SF deve acordar com o fornecedor a forma de ressarcimento dos custos associados a produto/serviço não conforme.

10 PROPRIEDADE DA SF

O fornecedor é responsável por verificar, proteger, realizar a manutenção preventiva e salvaguardar os recursos enviados pela SF, para execução dos processos contratados em suas instalações.

11 PORTAL DO FORNECEDOR

Fornecedor de matéria-prima, componente, ferramenta e embalagem deve possuir senha e login para acesso ao portal SF.

Neste portal está disponível o desenho SF, para o fornecedor consultar o desenho respectivo ao produto/serviço fornecido. A consulta deve ser realizada a cada novo pedido, para garantir o atendimento dos requisitos da SF.

Nota 7: Dúvida quanto ao portal SF deve ser esclarecida com o setor de Suprimentos SF.

12 CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A SF tem o compromisso de manter o sigilo referente a toda informação obtida durante auditoria ou visita realizada na instalação do fornecedor, assim como no manuseio dos documentos recebidos.

Da mesma forma, a SF tem como pré-requisito, para firmar novos contratos de fornecimento, a reciprocidade na confidencialidade sobre os dados e documentos enviados.

13 HISTÓRICO DE REVISÕES

AUXÍLIO NA REDAÇÃO	EMISSÃO/REVISÃO	APROVAÇÃO
-x-	Sônia Minuzzi	Fábio de Assis

Nº REV.	HISTÓRICO	DATA
1	Elaboração do Manual de Fornecedores Susin Francescutti	28/02/13
2	Revisão Geral do Procedimento	18/08/15
3	Revisado Item 9.8	23/05/16
4	Revisão Geral.	30/10/17
5	Revisão geral.	08/03/22